

Cuadernos de **Trabajo Social**

ISSN: 0214-0314

<http://dx.doi.org/10.5209/CUTS.63710>

 **EDICIONES
COMPLUTENSE**

Reflexión de una estudiante visitante

Charlotte María Hurtado Zapata¹

En el adquirir conocimiento en un mundo tan globalizado, y a la vez tan dividido en sus sociedades, es clave entender las complejidades y dinámicas sociales que se gestan en ellas. Como futura trabajadora social tuve el privilegio de tener una pasantía de cinco meses en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid, donde asistí a seminarios, en los que se complejizaban la perspectiva feminista y la sociedad desde el posicionamiento de la conformación de sus comunidades y la migración, entre otras temáticas. Tuvimos el privilegio de estar con personas del Ayuntamiento de Madrid y representantes de organizaciones, como Amnistía Internacional, que generaban debates y complejizaban las diferentes temáticas de la sociedad española y europea. Además, se daba la palabra a los estudiantes para que intervinieran, pero los españoles y las españolas eran reacios a hablar en público. Aquello me pareció incluyente, ya que los estudiantes tienen voz en el quehacer de la crítica social, y esto creo que es fundamental en la formación del ejercicio del Trabajo Social en las universidades.

Sin embargo, en mi estancia también pude identificar algunas disonancias en cuanto a categorías conceptuales, específicamente, a algunos términos que utilizan algunos profesionales para referirse a las personas que usan los servicios sociales, y algunas de las categorías que predominan cuando se inicia un estudio social aquí, en España.

Estas discrepancias se han generado a partir de las lecturas y los debates en las clases que he tenido aquí, en la academia española. Por ejemplo, algunos profesores para referirse a las personas que utilizan los servicios sociales les denominan “clientes”. Esto me causó una discordancia, ya que mis percepciones de cliente

está alineada a una lógica mercantilista, que le da una valoración a esta persona como un comprador o consumidor de los servicios sociales. En este sentido, encasilla el derecho social como un producto que está vinculado a un costo y a una ganancia monetaria. En el otro, el término utilizado así, trata los derechos sociales intrínsecos a la persona como bienes comercializables. Sin embargo, al hondar en la lectura de Mary Richmond, en su obra *Case Work* del año 1917, cuando utiliza el término cliente para las personas que hacen uso de los servicios sociales, la autora caracteriza a los clientes como personas que deben ser ayudadas en sus necesidades y problemas psicosociales particulares, desde la comprensión individualizada de su condición, que está lejos de pretender una lógica comercializadora de lo social.

En cambio, creo que al llamar cliente actualmente a las personas que usan los servicios sociales, igualmente se está atribuyendo una lógica comercial, por la dinámica actual del mundo. Sin embargo, los servicios sociales son un derecho y con esto se les estaría vinculado a la posibilidad de un pago monetario. Las personas son portadoras de derechos sociales solo por su consideración de seres humanos y deben ser tratadas con dignidad, aunque no exista una ganancia económica ni haya que pagar por ello.

Por otro lado, en el aula y revisando algunos manuales de intervención social, he evidenciado que, en el momento de trazar categorías para un estudio, la mayoría de las veces me he encontrado con unas divisiones de grupo, como musulmán, gitano y latino, utilizadas de manera poco apropiada. Esto me ha causado algo de confusión, ya que al momento de complejizar o querer analizar lo social, siempre debemos partir de variables de estudio, que pue-

¹ charlotte.hurtado@ug.uchile.cl

den o ser religiosas, o de procedencia étnica o de nacionalidad o de estrato social, entre otras, pero no mezclarlas sin criterio.

Además, veo que estas categorías están totalizadas y algo sesgadas, porque si vamos a estudiar un grupo de personas debemos ser capaces de dividirlo en categorías, por ejemplo: si tenemos un grupo de personas y usamos la categoría “religión”, deberíamos ser capaces de dividir a todo el grupo por su procedencia religiosa; puesto que suele generarse confusión entre religión y nación, que son categorías diferentes; así que alguien a quien se llama “musulmán” puede ser de origen latino o de origen árabe y, en realidad profesar cualquiera de las otras religiones del mundo. Por lo tanto se estaría categorizando erróneamente. Esto nos conlleva a una difícil interpretación de la complejidad social, porque obviaríamos los contextos reales de las personas, de sus problemáticas y sus demandas.

Finalmente, esta experiencia como estudiante de Trabajo Social me motiva a seguir ahondando en estas complejidades que, si bien parecen pequeñas cuestiones, como llamarle cliente a una persona que usa los servicios sociales, o musulmán a quien no lo es, con esta categorización de variables en el momento de analizar lo social que parece algo no muy importante, pero en cambio lo es. Y es así porque trabajamos con las realidades de las personas y de las sociedades en sus peculiaridades, y también nos convertimos en las voces de aquellos que no pueden hablar, porque construimos discursos que inciden en aquellas realidades de vida. Ya sea como un trabajador social que atiende casos en su oficina o como un trabajador social que investiga a nivel macro, cómo describamos esa complejidad social es como vamos a incidir en esas realidades. Decía Foucault (1968) “las palabras crean realidades”.